RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
GASPÉSIE–
ÎLES-DE-LA-MADELEINE

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES 1998-1999

Novembre 1999

TABLE DES MATIÈRES

PAGE

INTRODUCTION 1

1. BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE 3

1.1 DÉPÔT DES PLAINTES 5
1.2 DÉLAIS DE TRAITEMENT 6
1.3 BILAN DES OBJETS DE PLAINTE 8
1.4 SUITES DONNÉES AUX PLAINTES PAR CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS 9

2. PLAINTES TRAITÉES PAR LA RÉGIE RÉGIONALE GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE 14

2.1 SUITES DONNÉES AUX OBJETS DE PLAINTES DE 1ER NIVEAU 15
2.2 SUITES DONNÉES AUX OBJETS DE PLAINTES DE 2E NIVEAU 16

CONCLUSION 19

ANNEXE 1 : DESCRIPTIF DES PLAINTES — CH 20

ANNEXE 2 : DESCRIPTIF DES PLAINTES — CLSC 28

ANNEXE 3 : DESCRIPTIF DES PLAINTES — CHSLD 36

ANNEXE 4 : DESCRIPTIF DES PLAINTES — CPEJ 43

ANNEXE 5 : DESCRIPTIF DES PLAINTES — CR 50

INTRODUCTION

Il nous fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel 1998-1999 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, et ce, conformément aux prescriptions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q. chap. s-4.2)*. Ce document présente en première partie les plaintes examinées au sein des établissements et en seconde partie, celles examinées à la Régie régionale.

La mise en place d'une telle procédure par la Régie régionale Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine répond à trois principes fondamentaux, soit : le respect des droits des usagers, le respect des responsabilités prévues à la loi et l'efficacité du recours de l'usager. Nous avons pu observer, au fil des ans, que le régime de traitement des plaintes répond de façon efficace et satisfaisante aux usagers par la procédure générale, mais il persiste encore certains mécontentements de la clientèle en regard des plaintes qui sont acheminées pour analyse au CMDP (Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens). En effet, malgré les représentations et discussions faites autour de cette problématique, on constate qu'aucun changement n'a été apporté. Les responsables du traitement des plaintes des établissements ont d'ailleurs profité de la visite de Mme Rosette Côté, commissaire aux plaintes, pour relancer le débat. On note encore que les délais de traitement sont inexistants et les réponses fournies aux usagers sont particulièrement laconiques. Le statu quo face à cette situation donne une impression très nette de régime à deux vitesses, ce qui a pour conséquence de

discréditer le régime. Même si nos établissements se sont relativement bien comportés au cours de la dernière année, il suffit d'écouter les responsables pour juger de la difficulté évidente qui existe au sein des organisations lorsque les plaintes sont acheminées au CMDP.

Bien que le régime ait été implanté en 1993, il est nécessaire d'accroître l'information auprès des usagers. Le peu d'activités de communication autour des droits des usagers, le peu de formation dispensée aux différents comités d'usagers n'ont sûrement pas permis au mécanisme de prendre la place qu'il aurait pu avoir. Il faudra donc trouver les ressources nécessaires pour diffuser à l'échelle de la région une information pertinente sachant répondre aux besoins des usagers. Cependant, bien que nous soyons conscients du chemin à parcourir, il nous apparaît évident que le régime de traitement des plaintes a acquis une certaine notoriété. Les informations dispensées dans les établissements, la présence d'organismes d'accompagnement et de défense de droits et le bouche à oreille ont eu un impact sur le comportement des usagers.

Il importe en dernier lieu de souligner la contribution des responsables du traitement des plaintes dans les établissements qui ont abordé cette fonction avec un esprit d'amélioration de la qualité des services tout en se donnant comme mission de garder le régime simple et accessible. Rappelons que l'ensemble des personnes affectées au traitement des plaintes le font à travers d'autres tâches toutes aussi indispensables pour le bon fonctionnement de l'organisation.

1. BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE

La majorité des établissements de la région nous ont fait parvenir leur rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes à la date prévue. Tous les établissements ont utilisé, avec un succès relatif, l'outil développé provincialement pour la compilation des données. Les responsables avouent très spontanément que cet outil est lourd et peu adapté à la réalité des petits établissements.

Les rapports reçus font état des données suivantes :

1. 121 dossiers de plainte ont nécessité une ouverture en cours d'année;
2. 122 dossiers ont été traités et fermés;
3. Les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés enregistrent le plus grand nombre de plaintes, soit 84, ce qui représente 69 % du pourcentage régional.

Tableau 1

BILAN DU DOSSIER DES PLAINTES - ÉTABLISSEMENTS
Région 11

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
15	121	136	122	14

Tableau 2

BILAN DU DOSSIER DES PLAINTES
Catégorie d'établissements

Catégorie d'établissements	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
CHCD	9	84	93	82	11
CLSC	6	22	28	25	3
CHSLD	0	6	6	6	0
CPEJ	0	4	4	4	0
CR	0	5	5	5	0

Tableau 3

POURCENTAGE DE PLAINTES REÇUES PAR CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS
1998-1999

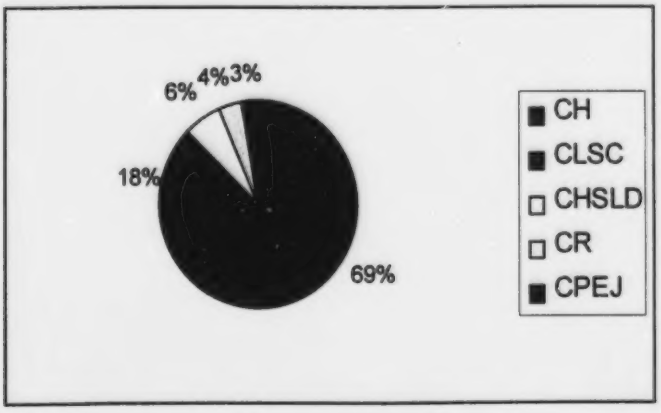
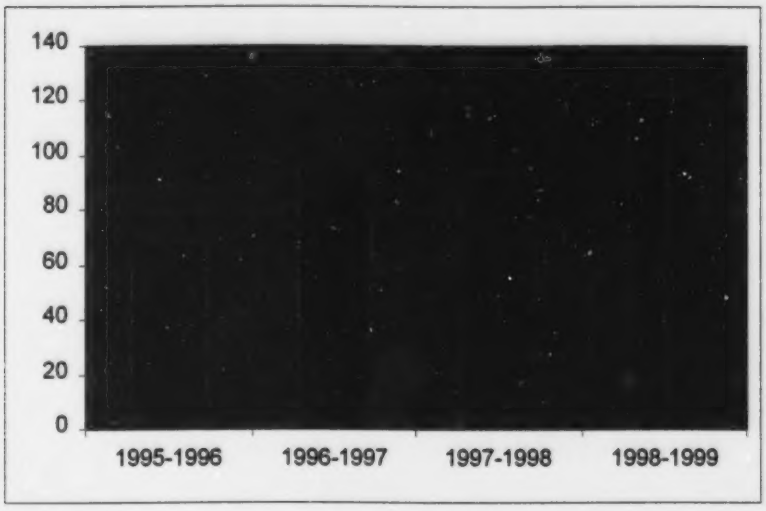


Tableau 4

Nombre de plaintes dans les établissements
1995-1999



On note une augmentation très nette du nombre de plaintes qui ont été acheminées dans les établissements en 1998-1999. La hausse vient quasi uniquement des centres hospitaliers, lesquels en 1997-1998 affichaient 58 plaintes soit 26 de moins que l'an dernier. Les CLSC inscrivent une légère augmentation, alors qu'on constate une stabilité dans les autres catégories d'établissements (annexes).

1.1 DÉPÔT DES PLAINTES

Le dépôt de la plainte écrite fut utilisé, tout comme il le fut au cours des dernières années, beaucoup plus fréquemment. C'est dans une proportion de 82 % qu'on porte plainte par écrit. Ce pourcentage est le plus élevé depuis l'avènement du régime. Les usagers ont le sentiment très net qu'une plainte écrite fait l'objet d'une analyse plus rigoureuse et oblige la transmission écrite de conclusions.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

L'organisme d'assistance et d'accompagnement fait aussi en sorte de supporter cette pratique chez les usagers qui désirent porter plainte.

Tableau 5

MODE DE DÉPÔT DE LA PLAINTE

MODE DE DÉPÔT	PLAINTES	
	Nombre	%
Verbalement	22	18
Par écrit	99	82
TOTAL	121	100

1.2 DÉLAIS DE TRAITEMENT

Le rapport fournit des données relatives aux délais lorsqu'il s'agit du traitement des plaintes suivant la procédure générale et les dossiers traités en vertu de l'article 38 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* portant sur les plaintes concernant les actes médicaux, dentaires et pharmaceutiques.

On observe que la majorité des plaintes selon la procédure générale sont traitées (87%) dans les délais requis. Quelques plaintes outrepassent ces délais et font souvent l'objet d'une entente entre les parties. Cependant, le délai de traitement des plaintes, en vertu de la procédure établie à l'article 38, nous démontre qu'il y a encore certains problèmes. Tout comme il était mentionné en introduction, des décisions devront être prises afin de permettre un traitement plus diligent des dossiers qui sont soumis au CMDP. Bien que la situation se soit améliorée en ce qui

concerne les délais de traitement, les explications fournies après analyse sont souvent très brèves et contribuent à amplifier l'insatisfaction des clients.

Tableau 6

DÉLAI DE TRAITEMENT SUIVANT LA PROCÉDURE GÉNÉRALE

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour	3	3
De 2 à 7 jours	14	14
De 8 à 30 jours	33	32
De 31 à 60 jours	40	39
61 jours et plus	13	13
TOTAL	103	101

Tableau 7

DÉLAI DE TRAITEMENT SUIVANT LA PROCÉDURE ÉTABLIE À L'ARTICLE 38

Délai de traitement	Nombre	%
De 1 à 30 jours	1	5
De 31 à 60 jours	7	37
De 61 à 180 jours	3	16
De 181 à 365 jours	8	42
365 jours et plus		
TOTAL	19	100

L'organisme d'assistance et d'accompagnement fait aussi en sorte de supporter cette pratique chez les usagers qui désirent porter plainte.

Tableau 5

MODE DE DÉPÔT DE LA PLAINTE

MODE DE DÉPÔT	PLAINTES	
	Nombre	%
Verbalement	22	18
Par écrit	99	82
TOTAL	**121**	**100**

1.2 DÉLAIS DE TRAITEMENT

Le rapport fournit des données relatives aux délais lorsqu'il s'agit du traitement des plaintes suivant la procédure générale et les dossiers traités en vertu de l'article 38 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* portant sur les plaintes concernant les actes médicaux, dentaires et pharmaceutiques.

On observe que la majorité des plaintes selon la procédure générale sont traitées (87%) dans les délais requis. Quelques plaintes outrepassent ces délais et font souvent l'objet d'une entente entre les parties. Cependant, le délai de traitement des plaintes, en vertu de la procédure établie à l'article 38, nous démontre qu'il y a encore certains problèmes. Tout comme il était mentionné en introduction, des décisions devront être prises afin de permettre un traitement plus diligent des dossiers qui sont soumis au CMDP. Bien que la situation se soit améliorée en ce qui

concerne les délais de traitement, les explications fournies après analyse sont souvent très brèves et contribuent à amplifier l'insatisfaction des clients.

Tableau 6

DÉLAI DE TRAITEMENT SUIVANT LA PROCÉDURE GÉNÉRALE

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour	3	3
De 2 à 7 jours	14	14
De 8 à 30 jours	33	32
De 31 à 60 jours	40	39
61 jours et plus	13	13
TOTAL	**103**	**100**

Tableau 7

DÉLAI DE TRAITEMENT SUIVANT LA PROCÉDURE ÉTABLIE À L'ARTICLE 38

Délai de traitement	Nombre	%
De 1 à 30 jours	1	5
De 31 à 60 jours	7	37
De 61 à 180 jours	3	16
De 181 à 365 jours	8	42
365 jours et plus		
TOTAL	**19**	**100**

1.3 BILAN DES OBJETS DE PLAINTE

Tableau 8

OBJETS DE PLAINTE - ÉTABLISSEMENTS
Région 11

NIVEAU DE TRAITEMENT	TOTAL	
CATÉGORIE D'OBJETS	**Nombre**	**%**
Accessibilité et continuité	41	32
Soins et services dispensés	21	16
Relations interpersonnelles	9	7
Environnement et ressources matérielles	22	17
Aspect financier	11	8
Droits particuliers	6	5
Autres objets	1	1
Total (procédure générale) :	111	85
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la loi)	19	15
TOTAL	**130**	**100**

Tableau 9

PLAINTES CONCLUES PAR OBJETS - CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS

CATÉGORIE D'OBJETS	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL
Accessibilité et continuité	22	14	0	0	5	41
Soins et services dispensés	13	3	2	3	0	21
Relations interpersonnelles	3	3	2	1	0	9
Environnement et ressources matérielles	19	2	1	0	0	22
Aspect financier	9	0	0	2	0	11
Droits particuliers	3	2	1	0	0	6
Autres objets	1	0	0	0	0	1
Total (procédure générale)	**70**	**24**	**6**	**6**	**5**	**111**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la loi)	18	1	0	0	0	19
TOTAL	**88**	**25**	**6**	**6**	**6**	**130**

1.4 SUITES DONNÉES AUX PLAINTES CONCLUES PAR CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS

Mission centre hospitalier (64 plaintes/70 objets) ***selon la procédure générale***

A) Accessibilité et continuité des services (22 objets)

Ces plaintes concernent en majorité (14) les délais. On parle des attentes à l'urgence ou pour recevoir des soins. Cinq d'entre elles ont nécessité des correctifs tandis que les autres se sont réglées en fournissant de l'information et de l'assistance aux usagers.

1.3 BILAN DES OBJETS DE PLAINTE

Tableau 8

OBJETS DE PLAINTE - ÉTABLISSEMENTS
Région 11

NIVEAU DE TRAITEMENT	TOTAL	
CATÉGORIE D'OBJETS	Nombre	%
Accessibilité et continuité	41	32
Soins et services dispensés	21	16
Relations interpersonnelles	9	7
Environnement et ressources matérielles	22	17
Aspect financier	11	8
Droits particuliers	6	5
Autres objets	1	1
Total (procédure générale) :	111	85
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la loi)	19	15
TOTAL	130	100

Tableau 9

PLAINTES CONCLUES PAR OBJETS - CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS

CATÉGORIE D'OBJETS	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL
Accessibilité et continuité	22	14	0	0	5	41
Soins et services dispensés	13	3	2	3	0	21
Relations interpersonnelles	3	3	2	1	0	9
Environnement et ressources matérielles	19	2	1	0	0	22
Aspect financier	9	0	0	2	0	11
Droits particuliers	3	2	1	0	0	6
Autres objets	1	0	0	0	0	1
Total (procédure générale)	**70**	**24**	**6**	**6**	**5**	**111**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la loi)	18	1	0	0	0	19
TOTAL	88	25	6	6	5	130

1.4 SUITES DONNÉES AUX PLAINTES CONCLUES PAR CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS

Mission centre hospitalier (64 plaintes/70 objets) ***selon la procédure générale***

A) Accessibilité et continuité des services (22 objets)

Ces plaintes concernent en majorité (14) les délais. On parle des attentes à l'urgence ou pour recevoir des soins. Cinq d'entre elles ont nécessité des correctifs tandis que les autres se sont réglées en fournissant de l'information et de l'assistance aux usagers.

Quatre plaintes concernent les transferts d'établissements. Ces plaintes se sont réglées par de la communication d'information et de l'assistance à la personne.

B) Soins et services dispensés (13 objets)

L'élément sur lequel les usagers ont manifesté le plus d'insatisfaction (5 objets) concerne les traitements reçus. Des motifs reliés aux soins physiques et aux soins d'assistance ont été relevés.

C) Environnement et ressources matérielles (19 objets)

Deux aspects ressortent de façon plus particulière : d'une part, la mixité des clientèles (9 objets) qui fait référence à la proximité et à la cohabitation de personnes dont les caractéristiques sont difficilement compatibles et, d'autre part, le confort et les commodités des lieux (7 objets) qui concernent plus particulièrement la température des chambres, la décoration, la qualité de l'air. Ces plaintes ont amené des correctifs de la part des établissements.

D) Aspect financier (9 objets)

Des plaintes portant sur le remboursement des frais de déplacement des cas électifs (6 objets) ont nécessité des explications concernant l'application de la politique de déplacement des usagers.

Mission CLSC (24 plaintes/24 objets)

A) Accessibilité et continuité des services (14 objets)

C'est en vertu de trois aspects bien spécifiques que se concentrent les plaintes dans ce volet. En effet, les délais pour recevoir des services en maintien à domicile, les refus de services, aussi en maintien à domicile et la continuité de services constituent l'essence même des problèmes relevés. Des révisions ont été nécessaires et de l'assistance aux usagers ont favorisé l'émission de conclusions satisfaisantes pour l'usager.

B) Soins et services dispensés (3 objets)

Le peu de plaintes concerne les habiletés techniques et professionnelles du personnel et elles ont nécessité des correctifs. Une autre plainte se rapportait aux soins d'assistance et les informations fournies ont satisfait le client.

C) Relations interpersonnelles (3 objets)

La seule plainte retenue qui a nécessité des correctifs concernait le respect de la personne.

Mission CHSLD (6 plaintes/6 objets)

A) *Soins et services dispensés (2 objets)*

Les objets de plaintes concernaient les soins physiques et les soins d'assistance et ont nécessité de l'information et de l'assistance.

B) Relations interpersonnelles (1 objet)

Une seule plainte a été inscrite. Elle concernait plus spécifiquement le manque de respect d'un employé face à un usager. Il a fallu informer l'usager de ses droits et rencontrer l'employé.

C) Environnement et ressources matérielles (1 objet)

Une seule plainte avait trait à la propreté et l'adaptation de la chambre. Des mesures ont été prises pour satisfaire l'usager (information, nettoyage des lieux et amélioration du confort de la chambre).

D) Droits particuliers (1 objet)

Une plainte relative à la participation d'un bénéficiaire au comité d'usager a été traitée par un établissement. Des mesures pour favoriser la participation de la personne ont été déployées.

Mission centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (4 plaintes/6 objets)

A) Soins et services dispensés (3 objets)

Les habiletés techniques et professionnelles des intervenants a été la seule plainte ayant demandé des correctifs. Le traitement a amené l'établissement à examiner les pratiques et à faire les ajustements nécessaires.

B) Relations interpersonnelles (1 objet)

Une insatisfaction relative à la fiabilité d'un intervenant a été soulevée par un usager. Le correctif a été apporté en rencontrant la personne concernée.

Mission centre de réadaptation (5 plaintes/5 objets)

L'examen des plaintes reçues dans les établissements exploitant la mission de réadaptation fait état de cinq plaintes uniquement au Centre de réadaptation de la Gaspésie. Ces plaintes concernaient toutes l'accessibilité aux services en réadaptation physique. Il semble que le déploiement des services sur le territoire se fasse attendre et cela est relié principalement aux difficultés de recruter du personnel spécialisé en région.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

2. PLAINTES TRAITÉES PAR LA RÉGIE RÉGIONALE GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE

La Régie régionale a reçu 15 plaintes qui ont nécessité un traitement tant au premier qu'au deuxième niveau. Il s'agit d'une diminution de 10 plaintes comparativement à l'année précédente. Rappelons que la Régie régionale traite en première instance les plaintes du secteur préhospitalier, des organismes communautaires et celles concernant ses propres activités.

Tableau 10

BILAN DU DOSSIER DES PLAINTES - RÉGIE RÉGIONALE
Région 11

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
4	15	19	18	1

Tableau 11

DÉLAI DE TRAITEMENT - RÉGIE RÉGIONALE
Région 11

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour		
De 2 à 7 jours	2	11
De 8 à 30 jours	6	33
De 31 à 60 jours	8	45
De 61 et plus	2	11
TOTAL	18	101

Tableau 12

RÉPARTITION DES PLAINTES - 1ER NIVEAU

CATÉGORIE D'OBJETS	ORGANISMES COMMUNAUTAIRES	SERVICES PRÉHOSPITALIERS	RÉGIE RÉGIONALE
Accessibilité et continuité	0	1	0
Soins et services dispensés	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0
Environnement et ressources matérielles	0	0	0
Aspect financier	0	0	2
Droits particuliers	0	0	0
Autres objets	0	0	0
TOTAL	0	1	2

2.1 SUITES DONNÉES AUX OBJETS DE PLAINTES DE 1ER NIVEAU

La Régie régionale est intervenue dans une situation dans le secteur ambulancier. Une rencontre effectuée avec le plaignant et le responsable du dossier à la Régie régionale ont suffi à satisfaire la personne. Cette plainte concernait les difficultés de communication entre le répartiteur et les ambulanciers, ce qui provoqua un délai trop long.

Deux plaintes ont été adressées à la Régie régionale concernant des aspects financiers. Une personne a porté deux plaintes : d'une part, pour que soit révisée à la hausse la politique de remboursement des déplacements des personnes handicapées et, d'autre part, les délais de remboursement. Des informations sur

2. PLAINTES TRAITÉES PAR LA RÉGIE RÉGIONALE GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE

La Régie régionale a reçu 15 plaintes qui ont nécessité un traitement tant au premier qu'au deuxième niveau. Il s'agit d'une diminution de 10 plaintes comparativement à l'année précédente. Rappelons que la Régie régionale traite en première instance les plaintes du secteur préhospitalier, des organismes communautaires et celles concernant ses propres activités.

Tableau 10

BILAN DU DOSSIER DES PLAINTES - RÉGIE RÉGIONALE
Région 11

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
4	15	19	18	1

Tableau 11

DÉLAI DE TRAITEMENT - RÉGIE RÉGIONALE
Région 11

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour		
De 2 à 7 jours	2	11
De 8 à 30 jours	6	33
De 31 à 60 jours	8	45
De 61 et plus	2	11
TOTAL	**18**	**100**

Tableau 12

RÉPARTITION DES PLAINTES - 1ER NIVEAU

CATÉGORIE D'OBJETS	ORGANISMES COMMUNAU-TAIRES	SERVICES PRÉHOSPITALIERS	RÉGIE RÉGIONALE
Accessibilité et continuité	0	1	0
Soins et services dispensés	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0
Environnement et ressources matérielles	0	0	0
Aspect financier	0	0	2
Droits particuliers	0	0	0
Autres objets	0	0	0
TOTAL	**0**	**1**	**2**

2.1 SUITES DONNÉES AUX OBJETS DE PLAINTES DE 1ER NIVEAU

La Régie régionale est intervenue dans une situation dans le secteur ambulancier. Une rencontre effectuée avec le plaignant et le responsable du dossier à la Régie régionale ont suffi à satisfaire la personne. Cette plainte concernait les difficultés de communication entre le répartiteur et les ambulanciers, ce qui provoqua un délai trop long.

Deux plaintes ont été adressées à la Régie régionale concernant des aspects financiers. Une personne a porté deux plaintes : d'une part, pour que soit révisée à la hausse la politique de remboursement des déplacements des personnes handicapées et, d'autre part, les délais de remboursement. Des informations sur

l'esprit de la politique ont d'abord fourni la justification des taux et la période de vacances de la personne affectée à ce dossier a causé le délai. Une autre personne s'est plainte de la lourdeur administrative dans le traitement des remboursements. Des éclaircissements sur la procédure ont été nécessaires.

Tableau 13

RÉPARTITION DES PLAINTES - 2E NIVEAU

CATÉGORIE D'OBJETS	CHCD	CLSC	CHSLD	CJ	CR
Accessibilité et continuité	2	3	0	0	1
Soins et services dispensés	3	2	0	2	0
Relations interpersonnelles	1	0	0	0	0
Environnement et ressources matérielles	0	0	0	0	0
Aspect financier	2	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0
Autres objets	0	0	0	0	0
TOTAL	**8**	**5**	**0**	**2**	**1**

2.2 SUITES DONNÉES AUX OBJETS DE PLAINTES DE 2E NIVEAU

En **centre hospitalier**, deux personnes ont porté plainte ***concernant l'accessibilité et la continuité des services***. Un usager se disait insatisfait du délai pour une chirurgie d'un jour. La Régie a communiqué avec l'établissement et on a constaté que le client devait avoir sa chirurgie dans les jours suivants. Une personne a porté plainte car un établissement refusait de lui donner des services prétextant qu'elle disposait de ces services dans sa MRC. La personne demandait de

l'esprit de la politique ont d'abord fourni la justification des taux et la période de vacances de la personne affectée à ce dossier a causé le délai. Une autre personne s'est plainte de la lourdeur administrative dans le traitement des remboursements. Des éclaircissements sur la procédure ont été nécessaires.

Tableau 13

RÉPARTITION DES PLAINTES - 2E NIVEAU

CATÉGORIE D'OBJETS	CHCD	CLSC	CHSLD	CJ	CR
Accessibilité et continuité	2	3	0	0	1
Soins et services dispensés	3	2	0	2	0
Relations interpersonnelles	1	0	0	0	0
Environnement et ressources matérielles	0	0	0	0	0
Aspect financier	2	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0
Autres objets	0	0	0	0	0
TOTAL	8	5	0	2	1

2.2 SUITES DONNÉES AUX OBJETS DE PLAINTES DE 2E NIVEAU

En **centre hospitalier**, deux personnes ont porté plainte ***concernant l'accessibilité et la continuité des services***. Un usager se disait insatisfait du délai pour une chirurgie d'un jour. La Régie a communiqué avec l'établissement et on a constaté que le client devait avoir sa chirurgie dans les jours suivants. Une personne a porté plainte car un établissement refusait de lui donner des services prétextant qu'elle disposait de ces services dans sa MRC. La personne demandait de

rencontrer un médecin en qui elle avait pleinement confiance. La Régie est donc intervenue auprès des responsables pour faire en sorte de corriger cette situation.

Quant au volet ***relations interpersonnelles***, une personne a manifesté de l'insatisfaction relativement au fait qu'on ne lui ait pas fourni suffisamment d'informations sur sa condition et qu'on ne l'ait pas traité avec respect. Quelques contacts ont été faits avec l'établissement et des explications ont été fournies à la cliente.

Les plaintes concernant les ***aspects financiers*** concernent exclusivement l'application de la politique de remboursement des cas électifs et plus particulièrement pour le financement de l'accompagnateur. La Régie régionale a répondu à ces plaintes en rappelant les paramètres de la politique.

En ***CLSC***, trois plaintes concernaient ***l'accessibilité et la continuité de services***. La révision à la baisse des heures en maintien à domicile en faveur du « Chèque-emploi service » a généré de l'insatisfaction auprès des usagers. Les examens effectués par la Régie régionale ont conclu qu'il fallait revoir l'évaluation des besoins dans deux situations. L'autre plainte n'a nécessité aucune mesure corrective et la personne concernée a soumis sa plainte à la Commissaire aux plaintes.

Toujours en ***CLSC***, deux plaintes acheminées à la Régie régionale concernaient ***les soins et services dispensés***. Une d'entre elles a nécessité que la Régie régionale donne de l'information concernant toutes les dispositions légales qui encadrent le traitement des plaintes au CMDP et la personne a demandé à ce que la Régie régionale fasse des représentations aux instances concernées pour souligner

l'existence de deux régimes de traitement des plaintes au sein du réseau. La Régie a donc soulevé la question avec la Commissaire aux plaintes lors de sa tournée des régions. Une autre personne a porté plainte concernant l'organisation des services de santé aux voyageurs et sur les différences dans l'application de la tarification d'un CLSC à l'autre sur le territoire. La cueillette d'informations a permis de constater que les pratiques dans le domaine sont effectivement à géométrie variable et qu'une mise à jour sera nécessaire. Des démarches ont été effectuées et devraient permettre certains correctifs.

Au **Centre jeunesse**, deux plaintes concernant les ***soins et services dispensés*** ont été traitées. Une usagère s'est plainte du manque de suivi et de jugement de la part d'un professionnel, ce qui aurait causé préjudice à son enfant. La Régie régionale a fait l'examen de cette plainte et a recommandé certains correctifs. L'autre plainte concernait le non-respect d'une disposition d'une ordonnance de cour. La Régie régionale a recommandé à la personne de s'adresser à la Commission de la protection des droits de la personne pour avoir des réponses concernant l'obligation qu'a la Direction de la protection de la jeunesse d'appliquer ou non de façon intégrale les dispositions incluses dans les ordonnances de cour.

La mission **centre de réadaptation** enregistre une plainte. La personne se disait insatisfaite des services qu'on lui offrait en déficience physique. La Régie régionale, en collaboration avec les partenaires, a procédé à la coordination des différents acteurs et on a pu amener certains correctifs qui ont eu pour effet d'améliorer sérieusement la situation du plaignant.

CONCLUSION

L'année 1998-1999 en fut une de transition pour le réseau de la santé et des services sociaux de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine. En effet, après avoir vécu d'importantes transformations, la région s'est donnée un plan de travail fixant à la fois des objectifs de développement et de consolidation de services, et ce, pour les trois prochaines années.

Comme il avait été exprimé par nos partenaires lors des consultations autour du « Plan de travail 1999-2002 », le réseau devra se doter de programmes d'amélioration continue de la qualité des services. Des objectifs ont d'ailleurs été spécifiquement élaborés en ce sens et des travaux pourraient s'enclencher au cours de la prochaine année. Bien que tous reconnaissent l'utilité du régime de traitement des plaintes, c'est désormais sous l'angle de la gestion intégrée de la qualité des services qu'il faudra réfléchir la distribution des services.

Rappelons que la dernière année a été marquée par la visite de Mme Rosette Côté avec qui les responsables ont échangé sur leurs particularités, leurs difficultés et leurs attentes. Sans contredit, le traitement des plaintes au CMDP et la tendance quelque peu légaliste que semble prendre le régime actuellement ont été les principaux sujets abordés à cette rencontre.

LISTE DES ÉTABLISSEMENTS MISSION CENTRE HOSPITALIER

- Centre hospitalier Baie-des-Chaleurs
- Centre hospitalier de Chandler
- Centre hospitalier de l'Archipel
- Centre hospitalier de Gaspé
- CLSC-CHSLD-CH de la MRC Denis-Riverin

LE BILAN DES DOSSIERS ET DES OBJETS DE PLAINTES

Bilan des dossiers de plaintes

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
9	84	93	82	11

Bilan des objets de plaintes

Nombre d'objets de plaintes compris dans les dossiers conclus :		88
• selon la procédure générale	70	
• transmis au CMDP ou médecin désigné	18	

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **Centres hospitaliers**

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

LES OBJETS DES PLAINTES
SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Niveau de traitement / CATÉGORIES D'OBJETS	Rejeté sur examen sommaire		Abandonné		Traitement refusé/ interrompu		Traitement complété					TOTAL		
							sans mesures correctives identifiées		avec mesures correctives identifiées					
Accessibilité et continuité					5	23	6	27	11	50	22	22	100	19
Soins et services dispensés	1	8			1	8	5	38	6	46	12	13	100	18
Relations interpersonnelles					1	33	1	33	1	33	2	3	100	7
Enrivonnement et ressources matérielles							2	11	17	89	34	19	100	17
Aspect financier							9	100				9	100	4
Droits particuliers									3	100	6	3	100	4
Autres objets									1	100	2	1	100	
Total (procédure générale)	1	1			7	10	23	33	39	56	78	70	100	69
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique **(procédure visée à l'article 38 de la loi)**					1	6	6	33	11	61	22	18	100	31
TOTAL	1	1			8	9	29	33	50	57	100	88	100	100

1) le pourcentage est relatif au total de la rangée.
2) le pourcentage est relatif au total de la colonne touchant « les mesures correctives identifiées » et de la colonnne « total ».

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1997–1998 — région 11** Mission/Classe : **Centres hospitaliers**

LES SUITES DONNÉES AUX PLAINTES SELON LES TYPES D'ACTION

Période du 1er avril 1997 au 31 mars 1998

Types d'action / CATÉGORIES D'OBJETS	Information		Assistance		Mesures correctives identifiées				Transmission à l'ordre professionnel				Aucune action		Autre	
					Application de mesures correctives		Recommandation de mesures correctives		Avis		Plainte					
Accessibilité et continuité	10	37	5	100	2	8	5	83					2	33		
Soins et services dispensés	6	22			1	4							3	50		
Relations interpersonnelles	1	4														
Enrivonnement et ressources matérielles					18	69	1	17					1	17		
Aspect financier	10	37														
Droits particuliers					5	19										
Autres objets																
Total (procédure générale)	27	100	5	100	26	100	6	100					6	100		
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la loi)																
TOTAL	27	100	5	100	26	100	6	100	0		0		6	100	0	

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1997–1998 — région 11** **Mission/Classe :** **Centres hospitaliers**

LES OBJETS DES PLAINTES
SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Niveau de traitement / CATÉGORIES D'OBJETS	Rejeté sur examen sommaire		Abandonné		Traitement refusé/ interrompu		Traitement complété					TOTAL		
							sans mesures correctives identifiées		mesures correctives identifiées					
	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	% 2	Nombre	% 1	% 2
Accessibilité et continuité					5	23	6	27	11	50	22	22	100	19
Soins et services dispensés	1	8			1	8	5	38	6	46	12	13	100	18
Relations interpersonnelles					1	33	1	33	1	33	2	3	100	7
Enrivonnement et ressources matérielles							2	11	17	89	34	19	100	17
Aspect financier							9	100				9	100	4
Droits particuliers									3	100	6	3	100	4
Autres objets									1	100	2	1	100	
Total (procédure générale)	1	1			7	10	23	33	39	56	78	70	100	69
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique **(procédure visée à l'article 38 de la loi)**					1	6	6	33	11	61	22	18	100	31
TOTAL	**1**	**1**			**8**	**9**	**29**	**33**	**50**	**57**	**100**	**88**	**100**	**100**

1) le pourcentage est relatif au total de la rangée
2) le pourcentage est relatif au total de la colonne touchant « les mesures correctives identifiées » et de la colonnne « total »

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1997–1998 — région 11** Mission/Classe : **Centres hospitaliers**

LES SUITES DONNÉES AUX PLAINTES SELON LES TYPES D'ACTION

Période du 1er avril 1997 au 31 mars 1998

Types d'action	Information		Assistance		Mesures correctives identifiées				Transmission à l'ordre professionnel				Aucune action		Autre	
					Application de mesures correctives		Recommandation de mesures correctives		Avis		Plainte					
CATÉGORIES D'OBJETS	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Accessibilité et continuité	10	37	5	100	2	8	5	83					2	33		
Soins et services dispensés	6	22			1	4							3	50		
Relations interpersonnelles	1	4														
Enrivonnement et ressources matérielles					18	69	1	17					1	17		
Aspect financier	10	37														
Droits particuliers					5	19										
Autres objets																
Total (procédure générale)	27	100	5	100	26	100	6	100					6	100		
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique **(procédure visée à l'article 38 de la loi)**																
TOTAL	**27**	**100**	**3**	**100**	**16**	**100**	**14**	**100**	**0**		**0**		**5**	**100**	**0**	

Le pourcentage est relatif au total de la colonne

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1997–1998 — région 11** Mission/Classe : **Centres hospitaliers**

MODE
DE DÉPÔT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Mode de dépôt	Plainte	
	Nombre	%
Verbalement	17	21
Par écrit	65	79
TOTAL	**82**	**100**

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **Centres hospitaliers**

L'AUTEUR DE LA PLAINTE ET NATURE DE L'INTÉRÊT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Plainte	
	Nombre	%
Personne pour elle-même		
• usager	48	59
Sous-total	**48**	**59**
Tiers		
• représentant	18	22
• assistant	15	18
• autre tiers	1	1
Sous-total	**34**	**41**
TOTAL	**82**	**100**

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1998 — région 11**

Mission/Classe : **Centre hospitaliers**

MODE
DE DÉPÔT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Mode de dépôt	Plainte	
	Nombre	%
Verbalement	17	21
Par écrit	65	79
TOTAL	82	100

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **Centres hospitaliers**

L'AUTEUR DE LA PLAINTE ET NATURE DE L'INTÉRÊT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Plainte	
• usager	48	59
Sous-total	**48**	**59**
Tiers		
• représentant	18	22
• assistant	15	18
• autre tiers	1	1
Sous-total	**34**	**41**
TOTAL		

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1998 — région 11**

Mission/Classe : **Centre hospitaliers**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES SUIVANT LA PROCÉDURE GÉNÉRALE

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour	3	5
De 2 à 7 jours	10	16
De 8 à 30 jours	15	23
De 31 à 60 jours	30	47
61 jours et plus	6	9
TOTAL		

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **Centres hospitaliers**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES EN VERTU DE LA PROCÉDURE ÉTABLIE À L'ARTICLE 38

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Délai de traitement	Nombre	%
De 1 à 30 jours		
De 31 à 60 jours	7	39
De 61 à 180 jours	3	17
De 181 à 365 jours	8	44
365 jours et plus		
TOTAL	18	100

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **Centres hospitaliers**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES SUIVANT LA PROCÉDURE GÉNÉRALE

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour	3	5
De 2 à 7 jours	10	16
De 8 à 30 jours	15	23
De 31 à 60 jours	30	47
61 jours et plus	6	9
TOTAL	**64**	**100**

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **Centres hospitaliers**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES EN VERTU DE LA PROCÉDURE ÉTABLIE À L'ARTICLE 38

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Délai de traitement	Nombre	%
De 1 à 30 jours		
De 31 à 60 jours	7	39
De 61 à 180 jours	3	17
De 181 à 365 jours	8	44
365 jours et plus		
TOTAL	**18**	**100**

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **Centres hospitaliers**

LISTE DES ÉTABLISSEMENTS MISSION CLSC

- CLSC-CHSLD Baie-des-Chaleurs
- CLSC-CHSLD-CH de la MRC Denis-Riverin
- CLSC Mer et Montagnes
- CLSC des Îles
- CLSC Malauze
- CLSC-CHSLD Pabok

LE BILAN DES DOSSIERS ET DES OBJETS DE PLAINTES

Bilan des dossiers de plaintes

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
6	22	28	25	3

Bilan des objets de plaintes

Nombre d'objets de plaintes compris dans les dossiers conclus :		25
• selon la procédure générale	24	
• transmis au CMDP ou médecin désigné	1	

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **Centres locaux de services communautaires**

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

LES OBJETS DES PLAINTES
SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Niveau de traitement / CATEGORIES D'OBJETS	Rejete sur examen sommaire		Abandonne		Traitement refusé/ interrompu		Traitement complete					TOTAL		
							sans mesures correctives identifiées		mesures correctives identifiées					
	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	% 2	Nbre	% 1	% 2
Accessibilité et continuité	2	14					5	36	7	50	78	14	100	56
Soins et services dispensés							2	67	1	33	11	3	100	12
Relations interpersonnelles	2	67					1	33				3	100	12
Enrivonnement et ressources matérielles	1	50					1	50				2	100	8
Aspect financier														
Droits particuliers	1	50							1	50	11	2	100	8
Autres objets														
Total (procédure générale)	6	25	0		0		9	38	9	38	100	24	100	96
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique **(procédure visée à l'article 38 de la loi)**			1	100								1	100	
TOTAL	6	24	1		0		9	36	9	36	100	14	100	100

1) le pourcentage est relatif au total de la rangée.
2) le pourcentage est relatif au total de la colonne touchant « les mesures correctives identifiées » et de la colonnne « total ».

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11** Mission/Classe : **CLSC**

LES SUITES DONNÉES AUX PLAINTES SELON LES TYPES D'ACTION

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Types d'action / CATÉGORIES D'OBJETS	Information		Assistance		Mesures correctives identifiées				Transmission à l'ordre professionnel				Aucune action		Autre	
					Application de mesures correctives		Recommandation de mesures correctives		Avis		Plainte					
		%		%		%		%		%		%		%		%
Accessibilité et continuité	1	33	3	100	6	75							5	100	0	
Soins et services dispensés	1	33			1	13							0		0	
Relations interpersonnelles	1	33					1	100					0		0	
Environnement et ressources matérielles													0		0	
Aspect financier													0		0	
Droits particuliers					1	13							0		0	
Autres objets																
Total (procédure générale)	3	100	3	100	8	100	1	100	0		0		3	100	0	
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique **(procédure visée à l'article 38 de la loi)**																
TOTAL	3	100	3	100	8	100	1	100	0		0		3	100	0	

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11** Mission/Classe : **CLSC**

LES OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Niveau de traitement / CATÉGORIES D'OBJETS	Rejeté sur examen sommaire		Abandonné		Traitement refusé/ interrompu		Traitement complété					TOTAL		
							sans mesures correctives identifiées		mesures correctives identifiées					
	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	% 2	Nbre	% 1	% 2
Accessibilité et continuité	2	14					5	36	7	50	78	14	100	56
Soins et services dispensés							2	67	1	33	11	3	100	12
Relations interpersonnelles	2	67					1	33				3	100	12
Enrivonnement et ressources matérielles	1	50					1	50				2	100	8
Aspect financier														
Droits particuliers	1	50							1	50	11	2	100	8
Autres objets														
Total (procédure générale)	6	25	0		0		9	38	9	38	100	24	100	96
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique **(procédure visée à l'article 38 de la loi)**			1	100								1	100	
TOTAL	**6**	**24**	**1**		**0**		**9**	**36**	**9**	**36**	**100**	**14**	**100**	**100**

1) le pourcentage est relatif au total de la rangée
2) le pourcentage est relatif au total de la colonne touchant « les mesures correctives identifiées » et de la colonnne « total »

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11** Mission/Classe : **CLSC**

LES SUITES DONNÉES AUX PLAINTES SELON LES TYPES D'ACTION

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Types d'action	Information		Assistance		Mesures correctives identifiées				Transmission à l'ordre professionnel				Aucune action		Autre	
					Application de mesures correctives		Recommandation de mesures correctives		Avis		Plainte					
CATÉGORIES D'OBJETS	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Accessibilité et continuité	1	33	3	100	6	75							5	100	0	
Soins et services dispensés	1	33			1	13							0		0	
Relations interpersonnelles	1	33					1	100					0		0	
Environnement et ressources matérielles													0		0	
Aspect financier													0		0	
Droits particuliers					1	13							0		0	
Autres objets																
Total (procédure générale)	3	100	3	100	8	100	1	100	0		0		3	100	0	
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique **(procédure visée à l'article 38 de la loi)**																
TOTAL	**3**	**100**	**3**	**100**	**8**	**100**	**1**	**100**	**0**		**0**		**3**	**100**	**0**	

Le pourcentage est relatif au total de la colonne

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11** Mission/Classe : **CLSC**

MODE
DE DÉPÔT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Mode de dépôt	Plainte	
	Nombre	%
Verbalement	2	8
Par écrit	22	92
TOTAL	**24**	**100**

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CLSC**

L'AUTEUR DE LA PLAINTE ET NATURE DE L'INTÉRÊT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Plainte	
	Nombre	%
Personne pour elle-même		
• usager	12	50
Sous-total	**12**	**50**
Tiers		
• représentant	4	17
• assistant	8	33
• autre tiers		
Sous-total	**12**	**50**
TOTAL	**24**	**100**

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CLSC**

MODE
DE DÉPÔT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Mode de dépôt	Plainte	
	Nombre	%
Verbalement	2	8
Par écrit	22	92
TOTAL	24	100

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CLSC**

L'AUTEUR DE LA PLAINTE ET NATURE DE L'INTÉRÊT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Plainte	
	Nombre	%
• usager	12	50
Sous-total	**12**	**50**
Tiers		
• représentant	4	17
• assistant	8	33
• autre tiers		
Sous-total	**12**	**50**
TOTAL	24	100

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CLSC**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES SUIVANT LA PROCÉDURE GÉNÉRALE

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour		
De 2 à 7 jours	3	13
De 8 à 30 jours	10	42
De 31 à 60 jours	6	25
61 jours et plus	5	21
TOTAL	24	101

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CLSC**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES EN VERTU DE LA PROCÉDURE ÉTABLIE À L'ARTICLE 38

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Délai de traitement	Nombre	%
De 1 à 30 jours	1	100
De 31 à 60 jours		
De 61 à 180 jours		
De 181 à 365 jours		
365 jours et plus		
TOTAL		

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CLSC**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES SUIVANT LA PROCÉDURE GÉNÉRALE

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour		
De 2 à 7 jours	3	13
De 8 à 30 jours	10	42
De 31 à 60 jours	6	25
61 jours et plus	5	21
TOTAL	**24**	**100**

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CLSC**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES EN VERTU DE LA PROCÉDURE ÉTABLIE À L'ARTICLE 38

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Délai de traitement	Nombre	%
De 1 à 30 jours	1	100
De 31 à 60 jours		
De 61 à 180 jours		
De 181 à 365 jours		
365 jours et plus		
TOTAL	**1**	**100**

Le pourcentage est relatif au total de la colonne

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CLSC**

LISTE DES ÉTABLISSEMENTS MISSION CENTRES D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE

- Centre hospitalier de Gaspé
- CLSC-CHSLD Baie-des-Chaleurs
- CLSC-CHSLD-CH de la MRC Denis-Riverin
- Centre hospitalier de l'Archipel
- Centre hospitalier Baie-des-Chaleurs
- CLSC-CHSLD Pabok

Bilan des dossiers de plaintes

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement a la fin de l'exercice
0	6	6	6	0

Bilan des objets de plaintes

Nombre d'objets de plaintes compris dans les dossiers conclus :		6
• selon la procédure générale	6	
• transmis au CMDP ou médecin désigné		

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CHSLD**

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

LES OBJETS DES PLAINTES
SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire		Abandonne		Traitement refusé/ interrompu		Traitement complete					TOTAL		
							sans mesures correctives identifées		mesures correctives identifiées					
CATÉGORIES D OBJETS	No	% 1	No	% 1	No	% 1	No	% 1	No	% 1	% 2	No	% 1	% 2
Accessibilité et continuité														
Soins et services dispensés							2	100				2	100	33
Relations interpersonnelles									2	100	50	2	100	33
Enrivonnement et ressources matérielles									1	100	25	1	100	17
Aspect financier														
Droits particuliers									1	100	25	1	100	17
Autres objets														
Total (procédure générale)	0		0		0		2	100	4	67	100	6	100	100
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique **(procédure visée à l'article 38 de la loi)**												0		
TOTAL	0		0		1	7	6	43	7	50	100	14	100	100

1) le pourcentage est relatif au total de la rangée.
2) le pourcentage est relatif au total de la colonne touchant « les mesures correctives identifiées » et de la colonnne « total ».

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11** Mission/Classe : **CHSLD**

LES SUITES DONNÉES AUX PLAINTES SELON LES TYPES D'ACTION

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Types d'action / CATÉGORIES D'OBJETS	Information		Assistance		Mesures correctives identifiées				Transmission à l'ordre professionnel				Aucune action		Autre	
					Application de mesures correctives		Recommandation de mesures correctives		Avis		Plainte					
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Accessibilité et continuité																
Soins et services dispensés	1	50	1	100												
Relations interpersonnelles					1	50										
Environnement et ressources matérielles	1	50											1	100		
Aspect financier																
Droits particuliers					1	50										
Autres objets																
Total (procédure générale)	2	100	1	100	2	100							1	100		
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la loi)																
TOTAL	2	100	1	100	2	100							1	100		

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11** Mission/Classe : **CHSLD**

LES OBJETS DES PLAINTES
SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire		Abandonné		Traitement refusé/ interrompu		Traitement complété					TOTAL		
							sans mesures correctives identifées		mesures correctives identifiées					
CATÉGORIES D'OBJETS	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	% 2	Nbre	% 1	% 2
Accessibilité et continuité														
Soins et services dispensés							2	100				2	100	33
Relations interpersonnelles									2	100	50	2	100	33
Enrivonnement et ressources matérielles									1	100	25	1	100	17
Aspect financier														
Droits particuliers									1	100	25	1	100	17
Autres objets														
Total (procédure générale)	0		0		0		2	100	4	67	100	6	100	100
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique **(procédure visée à l'article 38 de la loi)**												0		
TOTAL	**0**		**0**		**1**	**7**	**6**	**43**	**7**	**50**	**100**	**14**	**100**	**100**

1) le pourcentage est relatif au total de la rangée
2) le pourcentage est relatif au total de la colonne touchant « les mesures correctives identifiées » et de la colonnne « total »

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11** Mission/Classe : **CHSLD**

LES SUITES DONNÉES AUX PLAINTES SELON LES TYPES D'ACTION

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Types d'action	Information		Assistance		Mesures correctives identifiées				Transmission à l'ordre professionnel				Aucune action		Autre	
					Application de mesures correctives		Recommandation de mesures correctives		Avis		Plainte					
CATÉGORIES D'OBJETS	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Accessibilité et continuité																
Soins et services dispensés	1	50	1	100												
Relations interpersonnelles					1	50										
Environnement et ressources matérielles	1	50											1	100		
Aspect financier																
Droits particuliers					1	50										
Autres objets																
Total (procédure générale)	2	100	1	100	2	100							1	100		
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique **(procédure visée à l'article 38 de la loi)**																
TOTAL	**2**	**100**	**1**	**100**	**2**	**100**							**1**	**100**		

Le pourcentage est relatif au total de la colonne

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11** Mission/Classe : **CHSLD**

MODE
DE DÉPÔT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Mode de dépôt	Plainte	
	Nombre	%
Verbalement	1	17
Par écrit	5	83
TOTAL	**6**	**100**

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CHSLD**

L'AUTEUR DE LA PLAINTE ET NATURE DE L'INTÉRÊT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Plainte	
	Nombre	%
Personne pour elle-même		
• usager		
Sous-total		
Tiers		
• représentant	4	67
• assistant	2	33
• autre tiers		
Sous-total	**6**	**100**
TOTAL	**6**	**100**

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CHSLD**

MODE
DE DÉPÔT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Mode de dépôt	Plainte	
	Nombre	%
Verbalement	1	17
Par écrit	5	83
TOTAL	6	100

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CHSLD**

L'AUTEUR DE LA PLAINTE ET NATURE DE L'INTÉRÊT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Plainte	
	Nombre	%
Personne pour elle-même		
• usager		
Sous-total		
Tiers		
• représentant	4	67
• assistant	2	33
• autre tiers		
Sous-total	**6**	**100**
TOTAL		100

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CHSLD**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES SUIVANT LA PROCÉDURE GÉNÉRALE

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour		
De 2 à 7 jours	1	17
De 8 à 30 jours	5	83
De 31 à 60 jours		
61 jours et plus		
TOTAL	**6**	**100**

Le pourcentage est relatif au total de la colonne

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CHSLD**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES SUIVANT LA PROCÉDURE GÉNÉRALE

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour		
De 2 à 7 jours	1	17
De 8 à 30 jours	5	83
De 31 à 60 jours		
61 jours et plus		
TOTAL	6	100

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CHSLD**

LISTE DES CENTRES JEUNESSE

- Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles

Bilan des dossiers de plaintes

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	4	4	4	0

Bilan des objets de plaintes

Nombre d'objets de plaintes compris dans les dossiers conclus :		6
• selon la procédure générale	6	
• transmis au CMDP ou médecin désigné		

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CPEJ**

LES OBJETS DES PLAINTES
SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire		Abandonné		Traitement refusé/ interrompu		Traitement complété					TOTAL		
							sans mesures correctives identifiées		mesures correctives identifiées					
CATEGORIES D'OBJETS	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	% 2	Nbre	% 1	% 2
Accessibilité et continuité														
Soins et services dispensés			1	33	1	33			1	33	50	3	100	50
Relations interpersonnelles									1	100	50	1	100	17
Enrivonnement et ressources matérielles														
Aspect financier							2	100				2	100	33
Droits particuliers														
Autres objets														
Total (procédure générale)	0		1	17	1	17	2	33	2	33	100	6	100	100
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique **(procédure visée à l'article 38 de la loi)**														
TOTAL	0		1	17	1	17	2	33	2	33	100	6	100	100

1) le pourcentage est relatif au total de la rangée.
2) le pourcentage est relatif au total de la colonne touchant « les mesures correctives identifiées » et de la colonnne « total ».

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11** Mission/Classe : **CPEJ**

LES OBJETS DES PLAINTES
SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire		Abandonné		Traitement refusé/ interrompu		Traitement complété					TOTAL		
							sans mesures correctives identifiées		mesures correctives identifiées					
CATÉGORIES D'OBJETS	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	% 2	Nbre	% 1	% 2
Accessibilité et continuité														
Soins et services dispensés			1	33	1	33			1	33	50	3	100	50
Relations interpersonnelles									1	100	50	1	100	17
Environnement et ressources matérielles														
Aspect financier							2	100				2	100	33
Droits particuliers														
Autres objets														
Total (procédure générale)	0		1	17	1	17	2	33	2	33	100	6	100	100
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique **(procédure visée à l'article 38 de la loi)**														
TOTAL	**0**		**1**	**17**	**1**	**17**	**2**	**33**	**7**	**33**	**100**	**6**	**100**	**100**

1) le pourcentage est relatif au total de la rangée
2) le pourcentage est relatif au total de la colonne touchant « les mesures correctives identifiées » et de la colonnne « total »

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11** Mission/Classe : **CPEJ**

LES SUITES DONNÉES AUX PLAINTES SELON LES TYPES D'ACTION

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Types d'action	Information		Assistance		Mesures correctives identifiées				Transmission à l'ordre professionnel				Aucune action		Autre	
					Application de mesures correctives		Recommandation de mesures correctives		Avis		Plainte					
CATÉGORIES D'OBJETS	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Accessibilité et continuité																
Soins et services dispensés							1	50								
Relations interpersonnelles							1	50								
Enrivonnement et ressources matérielles																
Aspect financier																
Droits particuliers																
Autres objets																
Total (procédure générale)	0		0		0		2	**100**	0		0		0		0	
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique **(procédure visée à l'article 38 de la loi)**																
TOTAL																

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11** Mission/Classe : **CPEJ**

MODE DE DÉPÔT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Mode de dépôt	Plainte	
	Nombre	%
Verbalement	1	25
Par écrit	3	75
TOTAL	**4**	**100**

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CPEJ**

LES SUITES DONNÉES AUX PLAINTES SELON LES TYPES D'ACTION

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Types d'action	Information		Assistance		Mesures correctives identifiées				Transmission à l'ordre professionnel				Aucune action		Autre	
					Application de mesures correctives		Recommandation de mesures correctives		Avis		Plainte					
CATEGORIES D'OBJETS	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Accessibilité et continuité																
Soins et services dispensés							1	50								
Relations interpersonnelles							1	50								
Environnement et ressources matérielles																
Aspect financier																
Droits particuliers																
Autres objets																
Total (procédure générale)	0		0		0		2	**100**	0		0		0		0	
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique **(procédure visée à l'article 38 de la loi)**																
TOTAL																

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11** Mission/Classe : **CPEJ**

MODE DE DÉPÔT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Mode de dépôt	Plainte	
	Nombre	%
Verbalement	1	25
Par écrit	3	75
TOTAL	4	100

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CPEJ**

L'AUTEUR DE LA PLAINTE ET NATURE DE L'INTÉRÊT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Plainte	
	Nombre	%
Personne pour elle-même		
• usager	1	25
Sous-total	**1**	**25**
Tiers		
• représentant	3	75
• assistant		
• autre tiers		
Sous-total	**3**	**75**
TOTAL	**4**	**100**

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CPEJ**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES SUIVANT LA PROCÉDURE GÉNÉRALE

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour		
De 2 à 7 jours		
De 8 à 30 jours	1	25
De 31 à 60 jours	1	25
61 jours et plus	2	50
TOTAL	**4**	**100**

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CPEJ**

L'AUTEUR DE LA PLAINTE ET NATURE DE L'INTÉRÊT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Plainte	
	Nombre	%
Personne pour elle-même		
• usager	1	25
Sous-total	**1**	**25**
Tiers		
• représentant	3	75
• assistant		
• autre tiers		
Sous-total	**3**	**75**
TOTAL	4	100

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CPEJ**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES SUIVANT LA PROCÉDURE GÉNÉRALE

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour		
De 2 à 7 jours		
De 8 à 30 jours	1	25
De 31 à 60 jours	1	25
61 jours et plus	2	50
TOTAL	4	100

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **CPEJ**

LISTE DES CENTRES DE RÉADAPTATION

- Centre de réadaptation de la Gaspésie
- CLSC des Îles
- Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles
- CLSC-CHSLD-CH de la MRC Denis-Riverin

LE BILAN DES DOSSIERS ET DES OBJETS DE PLAINTES

Bilan des dossiers de plaintes

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	5	5	5	0

Bilan des objets de plaintes

Nombre d'objets de plaintes compris dans les dossiers conclus :		5
• selon la procédure générale	5	
• transmis au CMDP ou médecin désigné		

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **Centre de réadaptation**

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

LES OBJETS DES PLAINTES
SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Niveau de traitement / CATEGORIES D OBJETS	Rejete sur examen sommaire		Abandonne		Traitement refusé/ interrompu		Traitement complété					TOTAL		
							sans mesures correctives identifées		mesures correctives identifiées					
Accessibilité et continuité									5	100		5	100	100
Soins et services dispensés														
Relations interpersonnelles														
Enrivonnement et ressources matérielles														
Aspect financier														
Droits particuliers														
Autres objets														
Total (procédure générale)	0		0		0		0		5	100		5	100	100
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la loi)														
TOTAL	0		0		0		0		5	100		5	100	100

1) le pourcentage est relatif au total de la rangée.
2) le pourcentage est relatif au total de la colonne touchant « les mesures correctives identifiées » et de la colonnne « total ».

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11** Mission/Classe : **Centre de réadaptation**

LES SUITES DONNÉES AUX PLAINTES SELON LES TYPES D'ACTION

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Types d'action / CATÉGORIES D'OBJETS	Information		Assistance		Mesures correctives identifiées				Transmission à l'ordre professionnel				Aucune action		Autre	
					Application de mesures correctives		Recommandation de mesures correctives		Avis		Plainte					
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Accessibilité et continuité	3	100			5	100	5	100								
Soins et services dispensés																
Relations interpersonnelles																
Environnement et ressources matérielles																
Aspect financier																
Droits particuliers																
Autres objets																
Total (procédure générale)	3	100			5	100	5	100								
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la loi)																
TOTAL	3	100	0	0	5	100	5	100	0	0	0	0	0	0	0	0

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11** Mission/Classe : **Centre de réadaptation**

LES OBJETS DES PLAINTES
SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire		Abandonné		Traitement refusé/ interrompu		Traitement complété					TOTAL		
							sans mesures correctives identifées		mesures correctives identifiées					
CATÉGORIES D'OBJETS	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	Nbre	% 1	% 2	Nbre	% 1	% 2
Accessibilité et continuité									5	100		5	100	100
Soins et services dispensés														
Relations interpersonnelles														
Enrivonnement et ressources matérielles														
Aspect financier														
Droits particuliers														
Autres objets														
Total (procédure générale)	0		0		0		0		5	100		5	100	100
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique **(procédure visée à l'article 38 de la loi)**														
TOTAL	**0**		**0**		**0**		**0**		**5**	100		**5**	100	100

1) le pourcentage est relatif au total de la rangée.
2) le pourcentage est relatif au total de la colonne touchant « les mesures correctives identifiées » et de la colonnne « total »

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11** Mission/Classe : **Centre de réadaptation**

LES SUITES DONNÉES AUX PLAINTES SELON LES TYPES D'ACTION

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Types d'action	Information		Assistance		Mesures correctives identifiées				Transmission à l'ordre professionnel				Aucune action		Autre	
					Application de mesures correctives		Recommandation de mesures correctives		Avis		Plainte					
CATÉGORIES D'OBJETS	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Accessibilité et continuité	3	100			5	100	5	100								
Soins et services dispensés																
Relations interpersonnelles																
Enrivonnement et ressources matérielles																
Aspect financier																
Droits particuliers																
Autres objets																
Total (procédure générale)	3	100			5	100	5	100								
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique **(procédure visée à l'article 38 de la loi)**																
TOTAL	**3**	100	**0**		**5**	100	**5**	100	**0**		**0**		**0**		**0**	

Le pourcentage est relatif au total de la colonne

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11** Mission/Classe : **Centre de réadaptation**

MODE DE DÉPÔT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Mode de dépôt	Plainte	
	Nombre	%
Verbalement	1	20
Par écrit	4	80
TOTAL	**5**	**100**

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **Centre de réadaptation**

L'AUTEUR DE LA PLAINTE ET NATURE DE L'INTÉRÊT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Plainte	
	Nombre	%
Personne pour elle-même		
• usager	2	40
Sous-total	**2**	**40**
Tiers		
• représentant		
• assistant	3	60
• autre tiers		
Sous-total	**3**	**60**
TOTAL	**5**	**100**

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **Centre de réadaptation**

MODE DE DÉPÔT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Mode de dépôt	Plainte	
	Nombre	%
Verbalement	1	20
Par écrit	4	80
TOTAL	5	100

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **Centre de réadaptation**

L'AUTEUR DE LA PLAINTE ET NATURE DE L'INTÉRÊT

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Plainte	
	Nombre	%
Personne pour elle-même		
• usager	2	40
Sous-total	**2**	**40**
Tiers		
• représentant		
• assistant	3	60
• autre tiers		
Sous-total	**3**	**60**
TOTAL		100

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **Centre de réadaptation**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES SUIVANT LA PROCÉDURE GÉNÉRALE

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour		
De 2 à 7 jours		
De 8 à 30 jours		
De 31 à 60 jours	2	40
61 jours et plus	3	60
TOTAL	5	100

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **Centre de réadaptation**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES EN VERTU DE LA PROCÉDURE ÉTABLIE À L'ARTICLE 38

Période du 1er avril 1997 au 31 mars 1998

Délai de traitement	Nombre	%
De 1 à 30 jours		
De 31 à 60 jours		
De 61 à 180 jours		
De 181 à 365 jours		
365 jours et plus		
TOTAL		

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1997–1998 — région 11**

Mission/Classe : **Centre de réadaptation**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES SUIVANT LA PROCÉDURE GÉNÉRALE

Période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour		
De 2 à 7 jours		
De 8 à 30 jours		
De 31 à 60 jours	2	40
61 jours et plus	3	60
TOTAL	**5**	**100**

Le pourcentage est relatif au total de la colonne.

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1998–1999 — région 11**

Mission/Classe : **Centre de réadaptation**

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES EN VERTU DE LA PROCÉDURE ÉTABLIE À L'ARTICLE 38

Période du 1er avril 1997 au 31 mars 1998

Délai de traitement	Nombre	%
De 1 à 30 jours		
De 31 à 60 jours		
De 61 à 180 jours		
De 181 à 365 jours		
365 jours et plus		
TOTAL	**0**	

Le pourcentage est relatif au total de la colonne

Nom de l'instance : **Rapport annuel 1997–1998 — région 11**

Mission/Classe : **Centre de réadaptation**